

EDITORA:
Ana María
Rosas
COEDITORA:
Gloria
Aragón

valores
@eleconomista.mx
eleconomista.mx

COEDITORAS GRÁFICAS:
Catalina Ortíz
y Tania Salazar



Rosado Jiménez relató que desde febrero del 2023 la Condusef ha realizado una serie de encuestas a personas que han presentado quejas sobre las aseguradoras. FOTO: ESPECIAL

34 Convención de Aseguradores AMIS

Proponen crear Formato Universal de Seguros y el 'Buen Fin' de las aseguradoras

• Muchas de las quejas que presenta la gente ante la Condusef por las aseguradoras tienen que ver con que no hay claridad y suficiente explicación respecto al servicio financiero que se contrató



Tenemos que avanzar para que este formato exista sí o sí en papel y por Internet y por WhatsApp".

Oscar Rosado Jiménez,

PRESIDENTE DE LA
CONDUSEF.

Sebastián Díaz Mora
sebastian.diaz@eleconomista.mx

El presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), Oscar Rosado Jiménez, propuso a la industria aseguradora crear un Formato Universal de Seguros (FUS) y un 'Buen Fin' en el que se den ofertas y descuentos en este tipo de productos financieros.

Durante su participación en la 34 Convención de Aseguradores AMIS, explicó que muchas de las quejas que presenta la gente ante la Condusef por las aseguradoras tienen que ver con que no hay claridad y suficiente explicación respecto al servicio financiero que se contrató, lo que provoca que se generen falsas expectativas del cliente que no se terminan por cumplir.

Por ello, dijo, se podría explorar en México un Formato Universal de Seguros (FUS) digital y físico, en el que se proporcione a los clientes de manera sencilla y breve, la información básica sobre el seguro que ya tienen contratado o están por contratar, formato que ya es utilizado en Reino Unido.

"Olvídense del contrato, olvídense del folleto, nadie lo ve, nadie lo lee, todo mundo anda ocupado en querer

vender o querer comprar, todo mundo tiene prisa por alguna razón. Tenemos que avanzar para que este formato exista sí o sí en papel y por Internet y por WhatsApp", declaró.

Comentó que en primera instancia se podría implementar este FUS sin un carácter vinculatorio, para después introducirlo a la regulación del sector y entonces sí hacerlo obligatorio.

"Pero yo diría que habría que ir primero como empezó en el Reino Unido: no vinculatorio, no obligatorio".

Cuestiones tan importantes como qué se asegura con el producto adquirido, qué no se incluye en la cobertura, cuándo y cómo pagarlo, duración de la cobertura, etc., son algunos de los puntos que deberían explicarse de forma sencilla y breve en el Formato Universal.

Rosado Jiménez relató que desde febrero del 2023 a la fecha, la Comisión a su cargo ha realizado una serie de encuestas a personas que han presentado quejas ante la Condusef sobre las aseguradoras, las cuales reflejan que muchas de las inconformidades de los usuarios tienen que ver con carencias en la atención al cliente por parte de las compañías y una falta de información que crea falsas expectativas en el asegurado.

Por ello, agregó, es necesario pensar en optimizar la experiencia del cliente, pues "simplificar el proceso de contra-

tación, es fundamental", lo cual implica que un seguro debe ser "fácil de comprar, fácil de cobrar", para lo que es necesario proporcionar información clara y precisa.

"En el seguro a veces se juntan las ganas de vender con las ganas de crear, y esa combinación es fatal, es el coctel fatal, y eso no existe en ninguna otra industria del sistema financiero. Entonces, tenemos que ser muy claros y precisos", aseveró.

Por ejemplo, citó que 55% de los asegurados en el segmento de automóviles afirmó no haber sido informado por la compañía respecto al alcance de su cobertura; en el caso del seguro de vida el porcentaje creció a 63% y en el de gastos médicos mayores se reducía a 41 por ciento.

"En (seguros de) gastos médicos disminuye de una manera sensible a 41%, esto es por la naturaleza del producto. Quien se acerca a tener un seguro de gastos médicos es una persona con mayor nivel de distribución, de nivel económico y también, por lo tanto, como es un seguro más caro o posiblemente más caro, hace más preguntas", añadió.

Un 'Buen Fin' de seguros

Además, el presidente de la Condusef igualmente propuso al sector asegurador un 'Buen Fin' del seguro, durante el cual se otorguen ofertas y promociones de este tipo de productos financieros con el fin de colocar más seguros, para que más mexicanos tengan cobertura de riesgos y al mismo tiempo que crece la industria.

"Yo les vengo a decir que la semana del seguro invitarlos, sugerirles atentamente que sea el símil del Buen Fin del seguro, un evento enorme, fuerte en el mes de agosto, septiembre, cuando ustedes digan, en las tres grandes plazas del país: Monterrey, Guadalajara y la Ciudad de México.

"Y en esa semana del seguro, que sería el Buen Fin del Seguro, de manera intensiva hagamos una gran cruzada para que se coloquen más seguros, para que la industria crezca, pero para que el país tenga más personas con cobertura de riesgos", indicó.

Recordó que la Condusef ya tiene la Semana Nacional de Educación Financiera, aunque resaltó que este evento tiene una limitante, puesto que al ser un evento promovido por una agencia del Estado no se puede hacer promoción de marcas ni colocación de productos.

"Ustedes en esta semana del seguro no tendrían esa limitante. Bajo un paraguas de cultura preventiva tendrían la posibilidad de lanzar una gran cruzada para la colocación de seguros y detonar a las fuerzas de ventas en esas tres metrópolis y bajo ese pretexto en todo el país para expandir el modelo de negocios", señaló.

"Así como en el Buen Fin participa una agencia del Estado que es Profeco como coadyuvante, en este Buen Fin del Seguro, que sería la Semana del Seguro (...) podría participar la Condusef como coadyuvante nada más. Pero ahí sí, sin restricción, como es un evento gremial, un evento de la industria, se pueden hacer mucho más cosas", concluyó.

Se plantea explorar en México un Formato Universal de Seguros digital y físico, en el que se proporcione a los clientes de manera sencilla y breve, la información básica sobre el seguro que ya tienen contratado o están por contratar.